# 方正科技笔记本佳和系列产品
# 服务承诺（B 版）

# 前言

**尊敬的用户：**

**您好！**

**感谢您在众多的知名 IT 品牌中选择了方正科技。方正科技集团股份有限公司（以下简称“方正科技”）秉承“关爱无限 完美体验”的服务理念，将以优质、规范、专业、快捷的服务答谢您对方正科技产品的信任！**

**方正科技除向您提供国家有关部门颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》（以下简称“国家电脑三包规定”）的服务之外，还特别向您提供了更多、更为贴心的增值服务。**

**本承诺包括两部分内容，第一部分为方正科技产品“三包”服务条款；第二部分为方正科技产品标准服务承诺。为了确保您及时获得方正科技提供的服务，请您在购买产品后立即阅读此服务承诺，详细了解方正科技为您提供的服务内容及获取方式。**

# 特别提醒

为了保障您能享受到方正科技为您提供的“包修、包退、包换”（简称“三包”）及本承诺中的其它服务，请您务必遵守以下说明与要求,否则因以下原因造成您无法享受三包及本承诺中其它服务的，将由您自行承担后果。

1. 在购机时，请您用正楷完整、工整、正确、真实的填写《产品三包卡》，并且加盖经销商印章。
2. 请您妥善保存《产品三包卡》的“用户保留联”，并将“方正科技保留联”于购机后 15 日内按《产品三包卡》所指示的地址寄往方正科技，以便您享受到“三包” 及本承诺中其它服务。
3. 请您在购机时向经销商索要有效购机或购附件发票并妥善保管。
4. 有效的《产品三包卡》及购物发票是您享受三包及本承诺中其它服务的必备条件。请您在报修时向服务人员出示。
5. 核对资料：为保证您所购商品与装箱单一致，请您在购机时，按照“产品三包卡”的要求，逐一核对装箱单（装箱单在随机资料中）中所列各项与所购实物是否一致；随机资料、产品三包卡是否齐全。如果一致请您在产品三包卡的相应空格处签字，如果不一致或有其它异议，请您当场、当面向经销商提出并协商解决，否则，您所购实物将视为与装箱单一致。
6. 请您妥善保管所有随机物品及资料，如出现退换货时，请您将其全套退返。
7. 方正科技系列产品只能由方正科技授权服务人员进行拆卸，请您保证封条完整，方正授权服务人员以外的任何人造成封条破裂的，将导致产品不能再享受“三包” 及本承诺中其它服务。

# 承诺适用范围

1. 本承诺仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售和购买的方正科技笔记本佳和系列产品。
2. 本承诺仅适用于自 2003 年 6 月 1 日起销售的方正科技笔记本佳和系列产品，在此日期之前销售的产品，请参照方正科技同期发布的同系列产品的服务承诺。
3. 与方正科技笔记本佳和系列产品一起捆绑销售的其他方正科技产品或促销品如属于“国家电脑三包规定”范围的则按“国家电脑三包规定”执行，如不属于“国家电脑三包规定”范围，则按照该商品所属方正科技系列产品的服务承诺执行。
4. 优先原则：在“国家电脑三包规定”适用范围和期限内，方正科技产品标准服务承诺如低于“国家电脑三包规定”标准或未做承诺的，按“国家电脑三包规定”执行，方正科技产品标准服务承诺如高于“国家电脑三包规定”标准的，按方正科技产品标准服务承诺执行；在“国家电脑三包规定”适用范围和期限外，按方正科技产品标准服务承诺执行。如果方正科技或方正科技经销商与您签定的方正科技笔记本佳和系列产品销售合同或其他依法有效的协议对您购买的产品或其任何软硬件设备的售后服务有其他约定的，应按相应约定执行。

注：本承诺内容解释权属于方正科技集团股份有限公司，如其间有任何更改，不再另行通知。如您想了解最新的方正科技服务信息可以登录 www.foundertech.com 查询相关内容，或请拨打服务热线 010-82612299 咨询，此时您需要承担相应的通话费用。

# 说明

1. 本承诺中所涉及的“购机日期、售出之日、购机之日”等类似用语均以相应的有效发票中签署的日期为准。
2. 本承诺中所涉及的 “有效三包卡和购物发票”是指：卡与发票中填写的内容全面、真实和正确，无涂改痕迹；有效购物发票还应当注明商品商标及型号、销售日期、销售者印章、金额等内容。
3. 方正科技服务提供时间

3.1 服务机构营业时间：7*8 小时工作制

方正科技授权服务机构的正常营业时间一般为：每周一至周日，每天 8 小时，节假日照常。（具体时间请向当地方正科技授权服务机构查询）

3.2 电话咨询服务时间：

人工服务时间：7*14 小时 具体为：8：00-22：00

语音导航时间：24 小时

售前咨询电话：8008101992　　服务热线电话：010-82612299

# 一、方正科技笔记本佳和系列产品“三包”服务条款

**方正科技将严格按照“国家电脑三包规定”执行以下“三包”条款。此服务由您购机所属的方正科技经销商提供，请您直接与其联系申请退换货服务。在退换货时请您携带有效购物发票、《产品三包卡》及维修记录。**

**1. 七日内出现故障免费退货**

**自售出之日起七日内，方正科技笔记本佳和系列产品主机如果出现本承诺《微型计算机商品性能故障表》（见附表一）所列性能故障时，您可以选择退货、换货或者修理。您要求退货时，方正科技经销商应当负责免费为您退货，并按购物发票价格一次退清货款。**

**2. 八至十五日内出现故障免费修理或更换**

**自售出之日第八日至第十五日内，方正科技笔记本佳和系列产品主机如果出现本承诺《微型计算机商品性能故障表》（见附表一）所列性能故障时，您可选择换货或者修理。您要求换货时，方正科技经销商应当负责为您调换同型号同规格的产品；如果同型号同规格的产品停止生产，应当调换不低于原产品性能的方正科技产品。**

**3． 整机一年内，经两次维修之后仍不能正常使用可免费更换**

**自购机之日起一年内，方正科技笔记本佳和系列产品主机如果出现本承诺《微型计算机商品性能故障表》（见附表一）所列性能故障，并经两次修理，仍不能正常使用的，凭方正科技授权服务机构填写在《产品三包卡》上的维修记录，由方正科技经销商负责免费为您调换同型号同规格的产品；如果同型号同规格产品停产，应当调换不低于原产品性能的方正科技产品。**

**4. 适用“国家电脑三包规定”的限制条款**

4.1 **非方正科技品牌或假冒方正科技品牌的产品及部件；**
4.2 **超过三包有效期的；**
4.3 **消费者未按产品使用说明的要求使用、维护、保管而造成损坏的；**
4.4 **非承担三包的修理者拆动造成损坏的；**
4.5 **无有效《产品三包卡》及有效购物发票的（能够证明该商品在三包有效期内的除外）；**
4.6 **擅自涂改《产品三包卡》内容的；**
4.7 **《产品三包卡》上的产品型号或编号与商品实物不相符合的；**
4.8 **使用盗版软件造成损坏的；**
4.9 **使用过程中感染病毒造成损坏的；**
4.10 **无厂名、厂址、生产日期、产品合格证的；**
4.11 **因不可抗力造成损坏的；**
4.12 **擅自撕开产品质量保证封条的；**
4.13 **产品及部件的标识缺损的；**
4.14 **使用指定之外的零件、附属品、消耗品。**

# 二.方正科技笔记本佳和系列产品标准服务承诺

**方正科技除向您提供“国家电脑三包规定”的服务之外，还承诺提供以下标准服务：**

**1．全国联保　两年有限保修**

**方正科技实行全国联保。您在全国任何一家方正科技授权服务机构（具体参见附表二）都可以获得我们提供的优质服务。您可以拨打方正科技服务热线 010-82612299 或直接与方正科技授权服务机构联系申请服务，服务机构联系方式请参看本承诺附表二或登录到** www.foundertech.com **上查询。**

**方正科技对笔记本佳和系列产品出厂的以下主要部件：主板、**CPU**、内存、显示屏、硬盘驱动器、键盘、电源适配器提供两年免费保修，并对其它部件提供一定期限的免费保修。详情请见《方正科技笔记本佳和系列产品保修期限列表》。**

**2．保修期的确认**

**保修凭证：您的有效购物发票或复印件及有效《产品三包卡》为保修凭证。（若您无法提供以上证明，我们将按照您所购买方正科技产品的出厂日期计算保修日期。出厂日期根据主机序列号（S/N）判断。）**

**保修期的确定：产品保修期自您购买的产品开具有效购物发票之日起计算，扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。保修期最后一天为法定休假日的，以休假日的次日为保修期的最后一天。**

**保修期限的顺延：在“国家电脑三包规定”有效期内更换后的整机及主要部件的保修期，按“国家电脑三包规定”执行。在“国家电脑三包规定”有效期外，但仍属于方正科技产品标准服务承诺范围的方正科技产品及其部件，经方正科技授权服务机构维修后在方正科技产品标准服务承诺规定的服务期限内继续享有规定的服务（修理及待修时间不单独计算）。维修部件如自修复之日起距方正科技承诺的服务期限结束不足三个月的，该部件的服务期限将延长至自修复之日起三个月止。**

**维修更换的整机或部件的所有权：方正科技授权服务机构为您更换整机或故障部件后，原机器或故障部件将由方正科技或方正科技授权服务机构收回并享有所有权。**

**3．方正科技笔记本佳和系列产品保修期限列表**

| 保修部件 | | | 保修时间 | 服务方式 |
|---|---|---|---|---|
| 笔记本主机 | 主要部件 | 主板、CPU、内存、显示屏、硬盘驱动器、键盘、电源适配器 | 自购机之日起两年内 | 自购机之日起两年内提供送修服务 |
| | 笔记本主机（随机资料、软件介质除外） | | 自购机之日起一年内 | 自购机之日起一年内提供送修服务 |
| | 其它未列出部件 | 本表中未列出的其它部件 | 请直接向方正科技咨询 | 请直接向方正科技咨询 |
| 外设 | 光驱、软驱、数码驱动器、硬盘驱动器、键盘、鼠标、手写板、UPS 电源、调制解调器、光盘刻录机、电源 | | 自购机之日起一年内 | 自购机之日起一年内提供送修服务 |
| | 本表中未列出的其它外设 | | 请直接向方正科技咨询 | 请直接向方正科技咨询 |
| 选购件 | 主板、内存、CPU、声卡、显示卡、盘控卡、网卡、其他功能扩展卡 | | 自购买之日起一年内 | 自购买之日起一年内提供送修服务 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 软件 | 预装软件 | 自购机之日期起一年内 | 自购买之日期起一年内提供送修服务 |
| | 随机软件 | 自购机之日起 3 个月内 | 自购买之日起 3 个月内提供送修服务 |

注：

- 本承诺中的送修服务是指由用户负责将需要维修的机器或部件送至方正科技的授权服务机构，并在修复后自行到送修点取回的一种保修服务方式。
- 您购买的方正科技产品的具体配置请以您的产品装箱单上所列各项为准。

---主板部件是指笔记本电脑主板及与主板不可分割的部件。

---随机促销产品或选购件如果是微型计算机类商品，在“国家电脑三包规定”范围内，享受“国家电脑三包规定”，具体的保修政策参照上述表格中的规定。

---随机促销产品或选购件如果是非微型计算机类商品，不在“国家电脑三包规定”范围内，例如笔记本背包，不享受“国家电脑三包规定”和本承诺中的标准服务。

## 4. 软件恢复服务

当您遇到随机软件、预装软件的性能故障时，请您首先拨打方正科技服务热线 010-82612299，或与各地方正科技授权服务机构联系，您可获得我们提供的电话咨询服务（此时您需要承担相应的通话费用）。对于不能通过电话咨询解决的软件使用问题，方正科技对随机软件提供自购机之日起三个月内的送修服务，预装软件则提供自购机日起一年内的送修服务。请您将机器送至方正科技授权服务机构接受维护，服务机构会免费将机器上的数据恢复至出厂状态。

## 5.电话咨询服务

您可以享受到方正科技提供的电话咨询服务。您可以拨打售前咨询电话 8008101992 查询方正科技最新的销售、服务和产品信息。如果您在产品硬件或预装软件方面遇到问题，也可以拨打服务热线电话 010-82612299 寻求帮助或联络最近的方正科技授权服务机构，我们的工程师将为您提供电话支持。

## 6.网上服务

现在，您只需上网连接到公司主页 www.foundertech.com，就可以在网上下载驱动程序、查询方正科技最新的销售、服务和产品信息等。进入“专家答疑”栏目还可以查找疑难问题的解决方案。

如果您已经购买了方正科技的产品，可以直接在网上注册成为方正科技用户俱乐部的会员。这样，您就可以进入特为方正科技用户开办的网上论坛、聊天室或学习园地等栏目。您也可以通过网络向我们的服务工程师寻求技术支持。

## 7.方正科技标准服务承诺限制条款

对于下列原因导致的产品故障，方正科技恕不提供本承诺中的标准服务：

- 非方正科技产品及部件
- 超过保修期的

- 使用了未经方正科技认可（以随机附赠的《用户使用手册》装箱单为准）的扩展部件或外围设备导致方正科技标准部件损坏或产生故障的
- 非正常原因（包括不良的电源环境、异物进入设备、运输、移动、磕碰等）造成的设备不能正常工作或部件损坏及故障
- 不可抗力：所有地震、 火灾等自然灾害或意外事故(被盗、丢失等)等不可抗力因素引起的设备不能正常工作或部件损坏及故障
- 因使用自编或第三方软件导致产品不能正常工作
- 计算机病毒感染导致产品不能正常工作
- 下述违章操作造成的产品故障:

  ---带电插拔主机电源或其它附属设备

  ---自行拆卸、修理、安装

  ---自行性能升级

  ---使用指定之外的零件、附属品、消耗品

## 用户责任

**机密信息：用户应对其机密信息的安全自行负责。**

**数据备份：用户应自行负责对机器上数据或程序进行机外备份，以防止因丢失或改动文件、数据或程序而使机器上的数据丢失后无法恢复。方正科技不负责保持机器上数据的完整、安全性，因任何原因导致用户数据丢失，而用户又未进行数据备份的，由用户自行承担数据丢失的后果。**

## 请您监督

**为了向您提供更周到、更令您满意的服务，方正科技欢迎您的监督和批评。我们会主动回访以及时了解您的意见，迅速改变服务的不足之处。同时我们还设立了由专人负责的服务监督电话及信箱。您有三种方式与我们联系：服务热线电话 010-82612299；电子信箱 service@foundertech.com；或来信寄至：北京市海淀区中关村邮局058 信箱　邮编:100080。**

附表一《微型计算机商品性能故障表》

| 序号 | 商品名称 | 性 能 故 障 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 台式微型机主机 | 在产品使用说明书规定状态下，经维护不能正常启动、死机。 |
| 2 | 笔记本微型机 | 在产品使用说明书规定状态下，经维护不能正常启动、死机。 |
| 3 | 手持式个人信息处理设备 | 在产品使用说明规定状态下，经维护不能正常启动，死机，显示屏白斑、花斑。 |
| 4 | 显示器 | 1.正常加电，电源指示灯亮后无显示图像。<br>2.显示器图像不能同步，画面扭曲、摆动、撕裂。<br>3.显示器图像亮度不可调。<br>4.显示器图像缺色。<br>5.显示屏白斑、花斑。 |
| 5 | 扫描仪 | 1.开机电源不通，工作时灯管不亮或闪烁。<br>2.扫描白纸出现明显条纹或者全黑；<br>3.经维护，机械系统不归位。 |
| 6 | 针式打印机 | 1.走纸异常。<br>2.印字漏点，连点。<br>3.打不上字。<br>4.不能正常回车、归位。 |
| 7 | 喷墨打印机 | 1.打印机不上纸。<br>2.喷头不能定位、归位。<br>3.由非消耗品引起的断线、漏字、缺色。 |
| 8 | 激光打印机 | 1.墨粉不能固化在纸上。<br>2.打印机不上纸、卡纸。<br>3.由非消耗品引起的断线、漏字、缺色。 |
| 9 | UPS 电源 | 持续供电时间、响应时间达不到产品使用说明明示的技术指标要求。 |
| 10 | 调制解调器 | 不能正常联机通讯。 |
| 11 | 光盘刻录机 | 不能刻录产品使用说明规定的光盘。 |

| 序号 | 商品名称 | 性 能 故 障 |
|---|---|---|
| 12 | 投影机 | 1.无法加电。<br>2.照明系统失效。<br>3.功能键失效<br>4.接口故障。<br>5.显示画面有固定暗点、亮点、色点。<br>6.在规定使用条件下，显示亮度、对比度达不到使用说明书明示指标的要求。<br>7.在使用说明书明示的环境条件下，投影中断。<br>8.在使用说明书规定的距离内，投影图象模糊。 |
| 13 | 数码相机 | 1.显示屏无显示。<br>2.功能键失效。<br>3.专用电池容量低于标称容量的 80%。<br>4.接口故障。<br>5.照片缺色、偏色、色斑、色阶。<br>6.存储容量达不到标称值。<br>7.重现的死机。<br>8.拍不上照片。<br>9.机械故障。 |
| 14 | 鼠标器 | 不能正常使用。 |
| 15 | 键盘 | 不能正常使用。 |
| 16 | 内存条 | 不能正常工作。 |
| 17 | 硬盘驱动器 | 不能正常格式化。 |
| 18 | 光盘驱动器 | 不能读符合产品使用说明要求的光盘。 |
| 19 | 软盘驱动器 | 不能正常存取数据。 |
| 20 | 手写板 | 不能正常工作。 |
| 21 | 电源 | 电源输出电压、电流达不到产品使用说明规定的指标要求。 |

| 序号 | 商品名称 | 性 能 故 障 |
| --- | --- | --- |
| 22 | 主板 | 在产品使用说明规定状态下，不能启动。 |
| 23 | CPU | 不能正常工作。 |
| 24 | 其他功能扩展卡 | 不能正常工作。 |
| 25 | 声卡 | 安装后无声。 |
| 26 | 显示卡 | 1.安装后不能正常显示图象。<br>2.图像色彩分辨率达不到产品使用说明明示的技术指标要求。 |
| 27 | 盘控卡 | 不能正常工作。 |
| 28 | 网卡 | 网络联接不能正常通讯。 |
| 29 | 软件产品 | 1.硬件系统标准配置情况下不能工作。<br>2.不支持产品使用说明明示支持的产品及系统。<br>3.不支持产品使用说明明示的软件功能。 |

注：性能故障的判断，将按商品销售时的配置，并在产品使用说明规定的状态下进行，且性能故障应是可重现的现象。

# 附表二 方正科技授权服务机构通讯录

**注：此表的最新更新信息，请登录到 www.foundertech.com 上进行查询。**